Internetbankieren in Vlaanderen

Een bank vooruit

Meteen antwoorden: wat is de naam van je bankdirecteur? Geen idee? Dan ben je wellicht één van de 2,5 miljoen Belgen die hun bankverrichtingen vooral via de pc afhandelen. Clickx klopte aan bij 8 banken in Vlaanderen, en wandelde met evenveel accounts voor online banking weer naar buiten. Een vergelijking. TOON VAN DAELE



De manier waarop we bankverrichtingen uitvoeren, kende de laatste jaren een onstuimige evolutie. Dat blijkt onder meer uit een wat verwarrend, en vaak tweetalig begrippenapparaat. Zelfbankieren (self banking), telefoonbankieren (phone banking), thuisbankieren (home banking), elektronisch bankieren (e-banking) en internetbankieren... In dit dossier focussen we ons haast uitsluitend op dit laatste fenomeen: online bankieren ofte internetbankieren. Dat betekent concreet dat je via een internetcomputer meteen aanlogt op de webapplicatie van je bank. Zijdelings vermelden we wel nog het 'offline' computerbankieren: sommige banken bieden namelijk ook een programmamodule aan die je op je pc moet installeren, en waarbij onder meer een lijst van begunstigden en de historiek van je verrichtingen lokaal bewaard wordt. Zo'n module blijkt echter weinig meer dan een stuiptrekking uit de tijd dat internettend Vlaanderen vooral nog met een dure inbelverbinding surfte. Je kon dan offline al een aantal verrichtingen klaarstomen, zodat de verbindingstijd voor de effectieve transacties tot een minimum beperkt bleef.

In de lift

Volgens Marina Demoerlooze, woordvoerster van de Belgische Vereniging van Banken en Beursvennootschappen, is internetbankieren aan een flinke opmars bezig. In 2004 maakten er zo'n 1,7 miljoen Belgen actief gebruik van, terwijl dit cijfer begin dit jaar gestegen is tot 2,5 miljoen – volgens Insites Consulting zowat 54% van alle internetgebruikers in België. Die gebruikers hebben trouwens keuze te over: op dit moment telt België maar liefst 65 banken – inclusief buitenlandse – met een aanbod voor online bankieren! Deze populariteit hoeft je niet echt te verbazen: zowel de klanten als de banken hebben er voordeel bij... Het gebruiksgemak is inderdaad onmiskenbaar: in principe kan je vanop om het even welke internet-pc je bankzaken regelen, en je bent niet gebonden aan enige kantooruren.
Zijn er dan geen nadelen aan verbonden (voor de gebruikers)? Toch wel. Zo vereist internetbankieren uiteraard wel dat je over de nodige uitrusting beschikt (pc en internetverbinding) én dat je het internetten vlot in de vingers hebt. Ook de veiligheid blijft een teer punt. Natuurlijk verlopen alle connecties met bankingsites via een goed beveiligde verbinding, maar een onderzoek door Comsec Security Consulting wees midden vorig jaar uit dat diefstal van identiteit niet uitgesloten is, hetzij door phishingpraktijken (waarbij argeloze gebruikers naar een malafide site worden omgeleid), hetzij door een te lakse manier van identificatie (bijvoorbeeld enkel via gebruikersnaam en wachtwoord).

Op de testbank

Internetbankieren heeft hoe dan ook vaste voet aan de grond in Vlaanderen, en dus leek het ons zinvol om de diensten van een aantal belangrijke banken aan de tand te voelen. Onze redacteurs trokken anoniem op pad en lieten zich voor een periode van enkele maanden bij acht banken een account voor internetbankieren aansmeren. Hoeveel inspanning daarvoor nodig was, vertellen je dit dossier en de bijhorende tabel. Uiteraard geraakten de redacteurs op tijd en stond in de knoei met hun account of hun pc – andere browser, code verloren, schijf gecrasht en meer van dat fraais – zodat ze meteen de bereikbaarheid en de kwaliteit van de helpdesks konden toetsen. De hoofdmoot van onze test behelst echter een grondige verkenning van alle mogelijkheden van de acht webapplicaties. We gaan na welke bankverrichtingen zoal mogelijk zijn, en hoe vlot en overzichtelijk het allemaal werkt. Vanzelfsprekend kan je betalingen uitvoeren, maar werkt dat ook voor buitenlandse rekeningen, kan je met memodatums aan de slag en is het mogelijk om bestendige opdrachten en domiciliëringen te creëren en te beheren? Kan je zelf uittreksels afdrukken, een historiek van de verrichtingen opvragen of een lijst van verrichtingen exporteren? En is het bijvoorbeeld mogelijk om online berichtjes te versturen/ontvangen naar/van je eigen bankkantoor, een budgetplanner in te schakelen aan de hand van een persoonlijk profiel en de interface te personaliseren? Wij zochten het allemaal voor je uit.

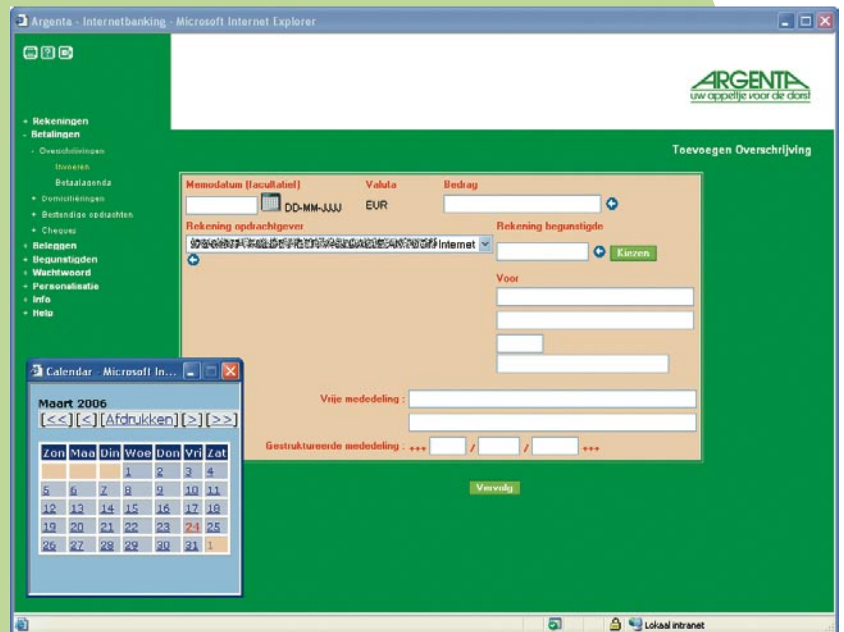
Meer dan de helft van internettend België gebruikt zijn computer en zijn internetverbinding om zijn bankzaken te beheren. Wat zijn de grootste verschillen tussen de diverse online bankdiensten? Clickx gaat shoppen bij 8 banken en presenteert je zijn bevindingen.

Argenta

www.argenta.be



Over kleuren valt niet te discussiëren, en dat geldt zeker voor de banksite van Argenta – een appel waar je moet doorbijten. Pluspunt is wel dat je de interface (waaronder de menukeuze, de volgorde van je rekeningen en het formaat van de uittreksels) behoorlijk kan personaliseren. Jammer genoeg zijn de kleuren niet aanpasbaar. Af en toe botsen we ook op weinig informatieve foutmeldingen – aan foutcodes als 'startz01', 'read01' of 'zoblig' heeft een gebruiker weinig boodschap. Als je in de knoei zit, hoef je van de ingebouwde helpfunctie trouwens niet al te veel te verwachten, want die blijkt behoorlijk beperkt te zijn. Irritant is ook de verplichting om bij elke betaling een bedrag tot 2 cijfers na de komma in te tikken: dus niet 20 euro, maar 20,00 euro. Uitgevoerde betalingen vind je ook niet meteen gereflecteerd in een gewijzigd saldo: volgens de technische helpdesk – die een extern callcenter blijkt te zijn – kan dat tot enkele uren duren. Handig dan weer is het kalendertje dat je ter hulp kan roepen bij het ingeven van een memodatum. Overschrijvingen laten zich vlotjes uitvoeren: eenmaal ingelogd met je gebruikersnaam, wachtwoord en cijfercode – let wel op dat je geen fout tikt, of je kan alle velden opnieuw ingeven – vereisen transacties alleen nog een druk op de knop **Bevestigen.** Niet echt veilig natuurlijk als je de pc even onbeheerd achterlaat. Om dat tegen te gaan, wordt de verbinding na enkele minuten inactiviteit automatisch weer afgemeld.



- ▲ Snelle verwerking van je verrichtingen
- ▼ 20 euro is blijkbaar niet gelijk aan 20,00 euro

De webapplicatie van Argenta wint alvast geen schoonheidsprijs.

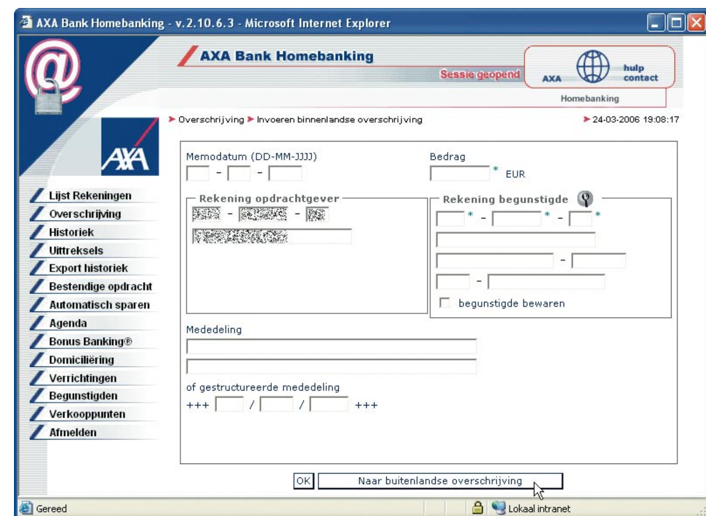
AXA

www.axa.be



De startprocedure voor ons internetavontuur bij AXA verliep alvast voorspoedig: via de site mailen we onze aanvraag door, en de volgende dag valt er al een uitnodiging van een buurtkantoor in onze mailbox, voor een 'vrijblijvend gesprek'. Al even keurig is de pc-test die je kan laten uitvoeren vooraleer je de eerste maal aan het bankieren slaat: die gaat na of je wel de nodige componenten geïnstalleerd hebt – waaronder Java-software en Internet Explorer 6. Op Opera en Firefox bijt AXA jammer genoeg z'n tanden stuk! Bestaande klanten werken standaard met een certificaat dat op de pc wordt geïnstalleerd, maar nieuwe klanten krijgen voortaan een zogenoemde *unconnected card reader (ucr)* om in te loggen. Dit apparaatje is te vergelijken met een Digipass, omdat het elke keer opnieuw een andere code genereert om in te loggen of om iets te ondertekenen. De installatie van het certificaat lukt op een van onze pc's niet, en ook een herinstallatie (na verwijdering van de mislukte installatie) brengt geen oplossing. We ondervinden ook dat de AXA-server af en toe loom reageert. Vervelend is bovendien dat je na élke verrichting je wachtwoord opnieuw moet intikken: geen enveloppesysteem dus waar je diverse verrichtingen in kan onderbrengen om die dan in één moeite door te sturen. AXA biedt ook geen offline module aan. Berichten van en naar het eigen bankkantoor zijn evenmin mogelijk, en wie hoopt om online te kunnen beleggen of zich te laten verzekeren, zal noodgewongen naar een andere online bankier moeten uitkijken. De interface is gelukkig wel doordacht, en laat zich ondanks een uitgebreid menu (met 14 hoofdopties) vlot bedienen. Er staat ook een deftige online handleiding en een FAQ ter beschikking. Afhankelijk van de opties die je kiest, kunnen er soms wel verschillende browservensters geopend worden, en dat kan soms verwarrend zijn.

Axa houdt het sober en overzichtelijk.



- ▲ Gebruiksvriendelijke interface
- ▼ Worstelt met Firefox en Opera

Deutsche Bank

www.deutschebank.be



Pech voor Deutsche Bank, maar een complete facelift van de bankingsite was net ná onze deadline gepland. Deze nieuwe module maakt het geheel een flink stuk functioneler en laat overigens ook overschrijvingen naar rekeningen in andere EU-landen toe. Opvallend zijn de uitgebreide filterinstellingen: zo kan je diverse criteria kiezen bij het opvragen van je gedane en nog uit te voeren verrichtingen (met name aard en type van de verrichting, bedrag, rekening, naam en periode). Net als bij Argenta hoef je ook hier je wachtwoord niet opnieuw in te tikken om een transactie te verrichten, en ook nu word je automatisch afgemeld (na 15 minuten inactiviteit). Een enveloppesysteem zou wel nóg handiger geweest zijn. Vervelend is wel dat je verrichtingen in de toekomst (met een memodatum) niet zelf kan wijzigen of wissen: je krijgt enkel de mededeling dat je contact moet opnemen met je agentschap! Als nuttige opties in een zijbalk vind je onder meer een beperkte FAQ (wij telden in totaal 18 vragen), een uitgebreide woordenlijst en een online demo van 'Mijn budget', een module die je toelaat je eigen inkomsten en uitgaven beter te beheren. Het is verder nog mogelijk een (grafisch) overzicht op te vragen van je beleggingsportefeuille bij Deutsche Bank.

▲ Vernieuwde (overzichtelijkere) interface
▼ Verrichtingen met memo kunnen niet meer online aangepast worden

Deutsche Bank online, zoals die er intussen hoort uit te zien (let op het 'dashboard').

Dexia

www.dexia.be



Dat banken voortdurend hun online modules bijspijkeren, blijkt ook bij Dexia: inmiddels bieden ze hun nieuwe klanten namelijk niet langer de oudere Net Banking-dienst aan, maar de service Dexia Direct Net, die van een ucr-apparaat (Dexia Card Reader) gebruik maakt. Jammer genoeg viel deze versie net buiten onze deadline. Wij bespreken hier dus voornamelijk de dienst Net Banking, waar veruit de meeste klanten mee werken.

Om bij Dexia met online bankieren aan de slag te kunnen, moet je onder meer een Java-applet toelaten – tegelijk bleken ek ook nog eens zo'n 194 bestanden (samen 5,5 MB) gedownload te worden. De nodige gebruikersparameters worden tijdens deze installatie op harde schijf of op floppy opgeslagen. Die floppy kan je dan gebruiken om sneller van op een andere pc te kunnen bankieren. Wel veilig, maar niet zo handig. De interface oogt allesbehalve druk, en het openingscherm bevat slechts 5 hoofdopties. Maar schijn bedriegt, want de meeste items bevatten heel wat bijkomende opties die door minuscule icoontjes voorgesteld worden. Die zijn allesbehalve duidelijk, maar gelukkig is er wel een infobalkje en een **Legende**-knop. Tijdens het navigeren door de site worden we geregeld op een erg vervelende foutmelding getrakteerd: "Gelieve enkel de navigatie van Net Banking te gebruiken". Vreemd, want dat is precies wat we doen! Absoluut handig vinden we het ingebouwde enveloppesysteem: je kan eerst al je overschrijvingen afwerken, en pas wanneer je op het einde de knop **Ondertekening** indrukt, hoef je je code (één keer) in te tikken. Nuttig is ook de mogelijkheid om bij het opslaan van een begunstigde telkens in te stellen of je eventueel ook het bedrag en de mededeling mee wil bewaren, en eventueel onder welk pseudoniem je die begunstigde wil zien. Het is wel even zoeken naar het beheer van de begunstigden: dat blijkt ietwat onlogisch onder de hoofdoptie **Onze diensten** te zitten. Allerlei beleggingen (zoals aankoop en verkoop van aandelen en fondsen) zijn mogelijk, weliswaar nadat je (online) eerst een aanvraag tot het openen van een effectendossier gedaan hebt, en dat kan 2 werkdagen duren.

Dexia Direct Net: pas uit de steigers.

▲ Doordacht beheer van begunstigden
▼ Frequente, onterechte foutmeldingen

Fortis

https://www.fortisbanking.be



Het aanmelden bij Fortis banking vereist het intikken van een gebruikersnummer, het serienummer van je Digipass (tenzij je met een C-ZAM/PC-kaartlezer werkt) en de code die de Digipass genereert. Gelukkig kan je je gebruikersnummer en serienummer wel lokaal opslaan, zodat je op die pc voortaan sneller kan opstarten. De interface oogt niet bepaald fraai, maar is wel functioneel. Zo is de module **Dagelijks bankieren** opgesplitst in drie hoofditems: **Uw situatie** (met een overzicht van je afschriften, verrichtingen, kredietkaarten, doorlopende opdrachten en domiciliëringen), **Transacties** en **Informatie** (een voorstelling van allerlei Fortis-producten). De historiek van je rekeningen is weliswaar beperkt tot 180 dagen, maar via een ingebouwd berichtensysteem (**Archief verrichtingen**) kan je verder teruggaan in de tijd. Een offline module wordt bij Fortis niet langer aangeboden. Daar is ook niet zoveel reden voor: we hebben al het **Archief verrichtingen** vermeld, en via de online optie **Omslag** is het perfect mogelijk al je verrichtingen klaar te zetten om die op het einde, na ondertekening, pas effectief door te sturen. Sommige handelingen vereisen wel (overdreven) veel tikwerk op je toetsenbord en Digipass. Twee voorbeelden: wil je een overschrijving in de toekomst verwijderen: 26 toetsaanslagen, wil je een doorlopende opdracht bevestigen: 34 toetsaanslagen! Het is ook perfect mogelijk online een nieuwe spaarrekening bij Fortis te openen. Sterk punt is tevens de online beleggingsmodule: je kan hier simulaties uitvoeren (maximaal 5 virtuele portefeuilles met elk maximum 30 waarden), maar ook effectieve transacties doorvoeren, zoals het verhandelen van aandelen, obligaties, fondsen en kasbons. Mobiele gebruikers zullen ook de dienst **i-messages** weten te appreciëren: je ontvangt dan een sms-bericht bij bepaalde gebeurtenissen (bijvoorbeeld: als je saldo onder een zeker bedrag duikt). Zo'n sms'je kost je wel € 0,18.

Fortis PC banking biedt heel wat extra's, zoals deze i-messages.

- ▲ Nuttige extra mogelijkheden
- ▼ Sommige handelingen vereisen (te) veel toetsaanslagen

ING

www.ing.be



Aanmelden bij Home'Bank van ING kan hetzij via een geïnstalleerde veiligheidsmodule, hetzij via een Digipass: deze laatste is een stuk handiger als je op verschillende pc's wil internetbankieren. De interface is overzichtelijk, en de samenstelling van het hoofdmenu kan je tot op zekere hoogte zelf bepalen. Het opvragen van je verrichtingen kan weliswaar tot 1 jaar terug, maar je kan telkens slechts 2 weken tegelijk opvragen – tenzij je natuurlijk ook de offline module van ING hebt geïnstalleerd. Online is het mogelijk tot maximaal 10 overschrijvingen in een enveloppe te stoppen (verzamelgiro), terwijl de offline module tot 30 betalingen tegelijk doorstuurt. Het uitvoeren van doorlopende opdrachten is goed uitgekiend: je kan onder meer een tijdelijke of jaarlijkse onderbreking opgeven – iets wat bij weinig andere banken het geval is. Je kan hier ook aanstippen of je hiervan een fiscaal attest wenst, maar in de praktijk blijken we daar geregeld zélf nog expliciet naar te moeten vragen. Ook het systeem van domiciliëringen steekt goed in elkaar. Het volstaat bijvoorbeeld om (deels) de naam van de schuldeiser in te geven, en de module spoort zelf de potentiële schuldeisers op. In het menu **Diensten** huist ook een stevige module voor beleggingen: **Home'Invest**. Je kan hier een overzicht opvragen van je effectendossiers, fictieve portefeuilles creëren en ook allerlei beurstransacties verrichten en beveks aankopen. Leuk is dat je de stand van je rekening via sms kan laten doorsturen – zo'n berichtje kost je wel telkens € 0,15. Wel jammer dat het nog altijd niet mogelijk is zelf officiële rekeninguittreksels af te drukken!

ING heeft een zwak voor uitklapmenu's.

- ▲ Handige extra mogelijkheden
- ▼ Stroeve raadpleging van historiek

KBC

www.kbc.be



Online bankieren bij KBC vereist de installatie van een Java-applet, en er worden ook lokaal sleutels opgeslagen: niet zo evident dus om snel even te bankieren op een andere internet-pc, tenzij je de sleutels bijhoudt op een mobiel medium (zoals een diskette of usb-stick). Zonder back-up van deze sleutels zit er bij een crash ook weinig anders op dan even langs je KBC-kantoor te lopen. Meteen na je aanmelding kom je terecht op een algemene startpagina: handig is wel dat je van hieruit naar/van je eigen bankkantoor een berichtje kan versturen/ontvangen – we krijgen telkens binnen de 24 uur een reactie. Klik je hier op **KBC-ONLINE**, dan kom je in de eigenlijke online bankingmodule terecht, waar je in één oogopslag zowat alle mogelijkheden opgesomd ziet – zodat je meteen naar de gewenste handeling kan doorklikken. Vervelend is wel dat je elke overschrijving afzonderlijk met je wachtwoord moet bevestigen, tenzij je ook de offline module (KBC-online local) geïnstalleerd hebt. Jammer ook dat je je verrichtingen niet kan exporteren (bijvoorbeeld naar een csv-bestand voor opvraging in Excel), iets wat wél mogelijk is met KBC-online local. Net als bij ING kan je hier domiciliëringen creëren en de naam van de schuldeiser laten opzoeken. Een handig extraatje is dat je in je mailbox of op je gsm een berichtje kan ontvangen rond diverse gebeurtenissen (zoals een overschreden limiet van een beurswaarde, of een wijziging in de tarifering van woonkredieten). Andere nuttige extra's zijn onder meer het simuleren van een woningkrediet en een budgetplanner. Vermelden we nog de sterk uitgebouwde beleggingsmodule: je kan onder meer kiezen uit diverse KBC-termijnbeleggingen en allerlei transacties uitvoeren op beleggingsfondsen en beurzen: "meer dan 50.000 aandelen op de belangrijkste internationale beurzen" zijn toegankelijk.

Drukken rekeningafschriften en bijlagen

Goedemiddag [redacted] u bent aangemeld bij KBC Bank & Verzekering | afmelden

uw startpagina | transactiemenu | overzicht | ?

Transactiemenu > Basistransacties > Rek.afschr. en bijlagen

Transactiemenu

Basistransacties
- Uw cliëntgegevens
- Rekeninginformatie
- Drukken rekeningafschriften en bijlagen
- Overschrijvingen
- Beheer betaalagenda
- Automatische opdrachten
- Domiciliëringen
- Kredietkaarten

Belangrijk om weten:

Om de afschriften te bekijken en af te drukken, hebt u **Acrobat Reader** nodig. Als u niet zeker bent of Acrobat Reader op uw computer geïnstalleerd is, kunt u hier een test uitvoeren en, zo nodig, deze software downloaden.

Selecteer de rekeningen/cliënten en klik op 'Aanmaken afschriften'. Uw afschriften worden dan in Acrobat Reader aangemaakt. Om deze afschriften af te drukken, klikt u in Acrobat Reader op het print-icoon. Duid **binnen de zes minuten** in het bevestigingsscherm aan of de afdruk al dan niet geslaagd is en klik op **'Bevestigen'**.

De afschriften die u aanmaakt via Online kunt u niet meer ophalen via de KBC- of CBC-Matic-drukker.

Overzicht rekeningen/cliënten waarvoor er afschriften beschikbaar zijn

Selectie		Rekening	Omschrijving	Aantal verrichtingen
☑	●	[redacted]	KBC-Compactrekening	2

Alles selecteren | Aanmaken afschriften

Overzicht rekeningen/cliënten waarvoor er geen afschriften beschikbaar zijn

		Rekening	Omschrijving
		Cliënt	Cliëntnummer
		[redacted]	[redacted]

Afschriften afdrukken? Geen probleem met Acrobat Reader.

▲ Leuke extra mogelijkheden (zoals bijvoorbeeld de budgetplanner)

▼ Elke verrichting moet afzonderlijk bevestigd worden

25 % korting

Neem nu een jaarabonnement op FWD. Je krijgt 6 keer per jaar FWD keurig thuisbezorgd voor de prijs van 22,28 euro per jaar. Dat is een uitzonderlijke korting van 25 %! **Alle info op www.fwdmagazine.be**



Nieuw tijdschrift voor de digitale huiskamer







Een home cinema, een lcd- of plasma-tv, een dvd-recorder of een ander fraai toestel in jouw huiskamer? **FWD, het nieuwe tijdschrift voor de digitale huiskamer, begeleidt je bij de aankoop én het gebruik van deze apparatuur.** In klare taal, productvergelijkend én met aandacht voor installatie en gebruik.

Rabobank.be

www.rabobank.be



Rabobank.be is een beetje de vreemde eend in de bijt: je zoekt namelijk vergeefs naar filialen (in Vlaanderen), waardoor ze zichzelf als een 'internetbank' bestempelen. Na je aanmelding krijg je links het hoofdmenu te zien, met de klassieke ingrediënten. Maar je kan ook een eigen voorkeursmenu samenstellen: je bepaalt dan zelf welke 5 items dit menu moet bevatten. Jammer wel dat het menuframe iets te smal gemaakt is, zodat je de langere menu-items net niet volledig te lezen krijgt (zelfs niet op een hoge schermresolutie). Ondanks dit schoonheidsfoutje oogt de interface toch fris en overzichtelijk. Leuke touch is het feit dat je een mailtje kan versturen en kan instellen hoe je het antwoord wenst te ontvangen: langs dezelfde weg, via je mailbox of per telefoon. Onze (test)mailtjes worden altijd snel beantwoord (soms zelfs binnen het half uur). Behoorlijk enerverend is dat je elke overschrijving via je Digipass moet bevestigen: een operatie die telkens 23 toetsaanslagen vereist. Gelukkig is er wel voorzien in een enveloppesysteem, zodat je diverse betalingen kan groeperen. Ook hier vinden we de mogelijkheid tot het ingeven en beheren van bestendige opdrachten terug, maar een module voor domiciliëringen ontbreekt. Verder kan je hier tevens een overzicht van je verzekeringen en leningen opvragen, en een effectenrekening openen (met een bepaald doelrisicoprofiel). Het luik **Beleggen** is wel beperkt tot het aankopen van een beperkt aantal fondsen (aandelen, obligaties of een mix); wij telden er een veertigtal.



Overzichtelijk menu, mét schoonheidsfoutje.

- ▲ Snelle verwerking van je verrichtingen
- ▼ Te smal (en niet aanpasbaar) menuframe

CONCLUSIE

Wie op spectaculaire vondsten had gehoopt, moeten we teleurstellen. Neen, we hebben geen frauduleuze praktijken ontdekt, en neen, we zijn er niet in geslaagd de beveiligingen te kraken. Wel blijkt duidelijk dat een aantal banken zich met hun online module in de eerste plaats toespitsen op de 'klassieke' transacties, en vooralsnog weinig extra's bieden. Het aantal keren dat we in de onderste tabelhelft 'neen' moesten optekenen bij Argenta, AXA en Deutsche Bank is opvallend. De ruimste waaier aan opties, met name wat online beleggingen betreft, vinden we vooral terug bij grote kanonnen als Fortis, ING en KBC – met Fortis als meest overtuigende krachtpatser. Dat betekent echter niet noodzakelijk dat je dan maar best klant wordt bij een van deze drie banken als je aan online bankieren wil doen. Wellicht heb jij meer dan voldoende aan een regelmatige portie verrichtingen (al dan niet naar het binnenland, al dan niet met een memodatum) en bestendige opdrachten, en hiervoor kan je bij elk van de 8 banken terecht. Heb je echter meer specifieke noden, dan loont een grondiger blik in onze tabel zeker de moeite. Wil je bijvoorbeeld zelf online domiciliëringen kunnen creëren, dan kan je hiervoor slechts bij 4 van de 8 banken terecht. Wie wil bankieren van op diverse pc's, doet dat het elegantst als er geen installaties (van sleutelbestanden en dergelijke) aan te pas komen. En wie graag grasduint in lang vervlogen verrichtingen, gaat best na of de bank ook een offline module aanbiedt. Vergeet ook niet dat alle banken nog voortdurend aan hun online modules sleutelen, en wat vandaag nog niet kan, staat morgen wellicht wél op het menu! ♦



	ARGENTA	AXA	DEUTSCHE BANK
OPSTART			
Aanvraag	bezoekje aan filiaal (tweemaal)	bezoekje aan filiaal	bezoekje aan filiaal (rest per post)
Voorwaarden (kosten online banking en verrichtingen)	openen van een (internet)rekening	debetkaart	cliënt van een dienst van Deutsche Bank
PROBLEMEN			
Zonenummer helpdesk	03	03	078
Openingsuren helpdesk	7 dagen op 7, 24 uur op 24 voor aanmeldproblemen	maandag - vrijdag (7u - 18u)	maandag - vrijdag (9u - 22u) zaterdag (9u - 13u)
Kwaliteit helpdesk (op 5)	3	4	2,5
FAQ & online help	beperkte online help	uitgebreide FAQ + online handleiding	beperkte FAQ + woordenlijst
Herstart na pc-crash	probleemloos	probleemloos met ucr; (met certificaat: nieuwe codes aanvragen indien geen back-up van sleutelbestanden)	probleemloos
BEVEILIGING & AANMELDING			
Identificatie	abonnementsnummer + paswoord + cijfercode	certificaat + code + wachtwoord (nieuwe klanten via ucr)	gebruikersnaam + passwoord + cijfercode (via kaartje)
Protocol	https	https	https
Automatisch afmelden[1]	na 3-5 minuten	na 10 minuten	na 15 minuten
PORTABILITEIT			
Browsercompatibiliteit: IE/Firefox/Opera	ja/ja/ja	ja/neen/neen	ja/ja/ja
Aanmelden vanop een andere pc	probleemloos	probleemloos met ucr; (met certificaat: via export/import sleutelbestanden op een externe drager)	probleemloos
KLASSIEKE OPTIES			
Verrichtingen buitenland	neen	ja (EU)	ja (EU)
Saldoweergave gedane verrichtingen	niet onmiddellijk	onmiddellijk (als saldo onder voorbehoud van uitvoering)	onmiddellijk, bij rubriek toekomstige verrichtingen
Bestendige opdrachten: creatie/beheer/variabel/uitzonderingen[2]	ja/ja/ja/neen	ja/ja/neen/neen	ja/ja/neen/ja
Verrichtingen met memodatum/kalender	ja/ja	ja/neen	ja/neen
Domiciliëringen: creatie/overzicht	neen/ja	neen/ja	ja (duurt 10 werkdagen)/ja
Enveloppesysteem[3]	ja	neen	neen
Afdruk 'officiële' uittreksels (type)	ja: duplicaten (pdf/html)	ja: na activering (pdf)	neen
Exportmogelijkheden verrichtingen (type)	ja (csv)	ja (csv)	ja (csv)
Historiek verrichtingen (diverse zoekcriteria)	vanaf 01/01 van het vorige jaar (ja)	150 dagen (ja)	12 maanden (ja)
Begunstigden toevoegen/verwijderen/wijzigen	ja/ja/ja	ja/ja/ja	ja/ja/ja
EXTRA OPTIES			
Berichtensysteem (naar eigen kantoor)	neen	neen	neen
Meldingen via sms	neen	neen	neen
Beleggingen (internationale beurzen/fondsenaanbod)	neen	neen	neen
Verzekeringen (overzicht & advies/beheer)	neen	neen	neen
Leningen (overzicht & advies/beheer)	neen	neen	neen
ANDERE			
Gebruiksvriendelijkheid (op 5)	3,5	4,5	3,5
Offline module[4]	neen	neen	neen

(1) Na een bepaalde periode van inactiviteit wordt je (beveiligde) verbinding met de server automatisch verbroken, zodat je je voor nieuwe transacties eerst opnieuw moet aanmelden.

(2) 'Variabel' betekent dat het gestorte bedrag bijvoorbeeld van je huidige rekeningsaldo kan afhangen. 'Uitzonderingen' betekent dat je bijvoorbeeld tijdens de maanden juli en augustus een bepaalde opdracht niet wil laten uitvoeren.

(3) De mogelijkheid om verschillende verrichtingen (betalingen) na elkaar uit te voeren zonder dat je die eerst met een paswoord of

DEXIA	FORTIS	ING	KBC	RABOBANK.BE
bezoekje aan filiaal	bezoekje aan filiaal (rest per post)	bezoekje aan filiaal (selfbanking) voor opstartcode	bezoekje aan filiaal (rest per post)	online
debetkaart	(zicht)rekening; (€ 1 per maand als je alleen een zichtrekening hebt)	(zicht)rekening; (€ 15 per jaar als je alleen een basisrekening hebt; gratis bij 'groene rekening')	cliëntnummer hebben	geheel gratis (bij opening account heb je meteen een zicht- en spaarrekening)
02	02	02	016	03
maandag - vrijdag (8u - 22u) zaterdag (8u - 17u)	maandag - vrijdag (8u - 20u) zaterdag (9u - 19u)	maandag - vrijdag (7u - 22u) zaterdag (9u - 17u)	maandag - vrijdag (8u30 - 19u) zaterdag (9u - 14u)	maandag - vrijdag (8u - 20u)
4	3.5	4	5	3
uitgebreide FAQ + helpfunctie	uitgebreide en doorzoekbare helpfunctie + woordenlijst	online handleiding	uitgebreide FAQ + helpfunctie	FAQ op algemene site
probleemloos met Dexia Direct Net en ucr; (met Net banking: nieuwe codes aanvragen)	probleemloos	probleemloos met Digipass; (met certificaat: met back-up van sleutel, anders nieuwe codes aanvragen)	probleemloos; (met back-up van sleutel, anders nieuwe codes halen)	probleemloos
certificaat + geheime code; (Dexia Direct Net: kaart + ucr)	gebruikersnummer + serienummer + Digipass (of C-ZAM/PC-kaartlezer)	geïnstalleerde veiligheidsmodule of Digipass	applet + gebruikerscode + paswoord	gebruikerscode + Digipass
https	https	http	https	https
na 30 minuten	na 10 minuten	na 5 minuten	ja	na 10 minuten
ja/ja/ja	ja/ja/ja	ja/ja/ja	ja/ja/neen	ja/ja/ja
probleemloos met ucr; (met certificaat: via export/import sleutelbestanden op een externe drager)	probleemloos via DigiPass (lastiger met veiligheidsmodule)	probleemloos (met kopie van sleutelbestand)	probleemloos	probleemloos
ja (voornamelijk EU)	ja	ja (voornamelijk EU)	ja (EU)	neen
vaak onmiddellijk te zien	onmiddellijk bij 'nog te verwerken verrichtingen'	kan een tijdje duren	onmiddellijk	onmiddellijk
ja/ja/ja/neen	ja/ja/neen/neen	ja/ja/ja/ja	ja/ja/neen/ja	ja/ja/ja/neen
ja/neen	ja/ja	ja/neen	ja/neen	ja/ja
neen/ja	ja (met nummercontrole)/ja	ja (met zoekfunctie)/ja	ja (beperkte zoekfunctie)/ja	neen/neen
ja	ja	ja	neen	ja
ja (pdf)	ja (pdf)	neen	ja (pdf)	ja (pdf)
ja (csv)	ja (csv/txt)	neen	neen	neen
4 maanden (ja)	180 dagen (ja)	1 jaar (ja)	zicht: 35 dagen, spaar: 1 jaar (ja)	5 jaar (ja)
ja/ja/ja	ja/ja/ja	ja/ja/ja	ja/ja/ja	ja/ja/ja
neen	ja (neen)	ja (neen)	ja (ja)	ja (nvt)
neen	ja (niet gratis)	ja (niet gratis)	ja (bepaalde koers- & saldo-informatie)	neen
ja (ja/ja)	ja (ja/ja)	ja (ja/ja)	ja (ja/ja)	ja (neen/ja)
neen	ja (ja/neen)	ja (ja/neen)	ja (ja/neen)	neen
neen	ja (ja/neen)	neen	ja (ja/neen)	ja (ja/neen)
3.5	3.5	3.5	4	4
ja	neen	ja	ja	neen

(pin)code moet bevestigen – pas als alle verrichtingen klaar zijn, kan je de hele 'enveloppe' na bevestiging in één keer doorsturen. (4) Een apart te installeren programmamodule waarmee je ook zonder internetverbinding allerlei verrichtingen kan klaarzetten en opzoekingen kan uitvoeren binnen de (lokaal opgeslagen) verrichtingenhistoriek en lijst met begunstigden.